

# EFISIENSI KERJA HOUSEKEPPING DALAM MENJAGA KEBERSIHAN LOBBY DI SHANGRI LA HOTEL SURABAYA

(STUDI TENTANG UPAYA PENINGKATAN EFISIENSI KERJA MELALUI  
STANDARISASI KERJA DI LOBBY SHANGRI LA HOTEL SURABAYA)

## TUGAS AKHIR



MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

OLEH :

*Helmy Raditia Marhanto*

NIM : 070010651-S

PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

2005

## LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir ini telah disetujui untuk diajukan pada Hari Selasa  
tanggal 4 Januari 2005

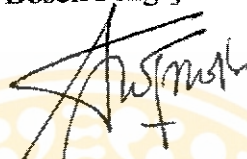


## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji pada hari Selasa, tanggal 4 Januari 2005

Panitia Penguji terdiri dari

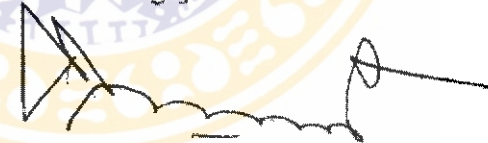
Dosen Penguji I



**Edwin Fiatiano S.Sos.**

NIP. 132 208 716

Dosen Penguji II



**Drs. Falih Suaedi M.Si**

NIP. 131 301 403

## ABSTRAKSI

Saat ini pemerintah menggalakkan pendapatan non migas dan sektor yang paling potensial untuk itu adalah sektor pariwisata. Pariwisata merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen di dalamnya. Yaitu menyangkut transportasi, daerah tujuan wisata, atraksi wisata, penginapan, akomodasi, makan dan minum. Hotel yang didalamnya terdiri dari penginapan, makan dan minum merupakan suatu akomodasi yang paling penting. Oleh karena itu pelayanan di hotel harus benar-benar diperhatikan. Terutama dalam hal ini adalah departemen *Housekeeping* yang mempunyai tugas utama yaitu memastikan hotel dalam keadaan bersih, rapi dan nyaman untuk dikunjungi. Salah satu seksi yang bertanggung jawab di sini adalah seksi area umum atau yang biasa disebut dengan *Public Area* karena seksi ini sangat rentan terhadap gangguan kebersihan yang sangat berpengaruh terhadap citra hotel dimata tamu, namun banyak hal yang mempengaruhi tingkat kebersihan ini. Oleh karenanya dilakukan suatu metode pembersihan yang efisien, yaitu dengan standarisasi kerja.

Untuk menyusun tulisan dari permasalahan diatas digunakan berbagai metode pengumpulan data. Yang pertama adalah observasi partisipan yaitu peneliti merupakan bagian dari kelompok yang ditelitinya. Dari sini didapat keuntungan penulis merupakan bagian dari kelompok yang ditelitinya, sehingga keadaan sesungguhnya dari kegiatan sehari-hari dapat diketahui secara wajar. Yang kedua adalah penulis menggunakan wawancara tidak berstruktur (bebas) dengan pedoman wawancara. Keuntungan dari metode ini responden bisa bebas menjawab sesuai dengan isi hati dari objek yang diteliti selain itu digunakan metode dokumentasi. Informasi didapat dari sumber ke dua seperti rujukan, perpustakaan dan perusahaan yang bersangkutan. Setelah semua data didapat dilakukan metode kualitatif untuk mengevaluasi dan menh analisa data tersebut sehingga didapat interpretasi untuk penulisan.

Untuk meningkatkan efisiensi kerja para karyawannya pihak, hotel khususnya departemen *Housekeeping* telah menetapkan standar kerja dan standar hasil kerja. Dengan standar inilah karyawan dapat melihat dan memahami apa dan bagaimana harus bekerja dan hasil apa yang akan diperoleh. Dan bagi *supervisor*, standar inilah yang dipakai untuk mengevaluasi dan mengontrol kerja anak buahnya. Peran *Supervisor* sangat penting bagi operasional kerja sehari-hari. Karyawan mengharapkan atasan mereka dapat mendengarkan masalah mereka, membimbing, mencari solusi dari setiap masalah yang dihadapi oleh karyawan serta memberikan teguran apabila anak buahnya bekerja tidak sesuai dengan prosedur. Agar didapat hasil yang maksimal, prosedur kerja harus diterapkan secara konsisten. Dengan begitu karyawan lebih terarah. Pengevaluasian kerja oleh *Supervisor* lebih mudah. *Supervisor* dan karyawannya hendaklah saling menunjang sehingga kerja tim yang solid dapat tercipta.